



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03748.7/2019

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 06 de noviembre de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que no aplican los descuentos contratados con los que debería pagar mensualmente 84,60 € durante un año. Emiten una factura en marzo de 390,01 euros y devuelve el recibo bancario. Adjunta copia de la Hoja de Reclamacion.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 20 de mayo de 2019 del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha revisado la facturación desde el 9 de enero. En la factura de 15 de marzo se facturan las cuotas de móvil desde el 9 de enero, y de fijo, internet y televisión desde el 22 de enero, y ambas hasta el 14 de marzo. Además se añaden los cargos de cuota por un terminal a plazos y los servicios de cine y más series, lo que eleva la factura. Asimismo se ha efectuado un abono el 18 de abril de 2019 por un descuento no aplicado sobre la televisión total de 78,83 euros, reduciendo la factura reclamada a 311,18 euros de los que 46,59 euros corresponden al pago a plazos y los servicios anteriormente indicados. Reconviene sobre la deuda por importe de 271,50 euros. Adjunta factura rectificativa y facturas de marzo y abril de 2019.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 7 de junio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante manifestando que está de acuerdo con los descuentos pero que le digan por escrito la cantidad a pagar después de aplicar los descuentos.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito en el que solicita que le manden todo por escrito y adjunta de nuevo la Hoja de Reclamación.

La parte reclamada aporta escrito retirando las alegaciones y la reconvención.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la oferta comercial aportada al expediente que debe aplicar la empresa reclamada desde la fecha de activación de los servicios, aplicando un 30% sobre el precio de 78€/mes (iva incluido)–54,60€/mes en el Paquete One M 600 MB (incluye fijo y móvil principal), una segunda línea móvil +LíneaM por 20 €/mes iva incluido, un descuento del 100% en el servicio TV Total sobre el importe de 18 €/mes (iva incluido)-

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

## Comunidad de Madrid

0€/mes, Paquete Series 5 €/mes (iva incluido), y el servicio V-Home 5€/mes, que suman un precio total de 84,60 €/mes (iva incluido). A dicho importe se sumarán los conceptos y servicios no incluidos en la promoción, como el consumo fuera de tarifa, pago aplazado dispositivo, servicio secure net, servicio Dicta sms, servicio de identificación de llamadas, otras líneas... y no constando acreditado un compromiso de permanencia, los citados precios se podrán modificar cumpliendo los requisitos establecidos en el artículo 9 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

**NO ENTRAR A CONOCER** sobre las cantidades facturadas y la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la que la parte reclamante no ha formulado alegaciones, al no constar en el expediente la totalidad de las facturas emitidas hasta la fecha, ni el detalle de las facturas abonadas y devueltas, en su caso, por la parte reclamante, no se han aportado justificantes bancarios de pago, la parte reclamante no ha concretado su pretensión económicamente que le fue requerido, y la empresa reclamada no aporta el detalle de la cantidad sobre la que formula reconvención cuyo total no coincide con la suma de las dos facturas relacionadas de fecha 15 de marzo y 15 de abril de 2019 y la factura rectificativa de 18 de abril de 2019. Queda expedita la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de 20 días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.